

MINISTERE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT



SESSIONS MINISTERIELLES, SECTORIELLES ET THEMATIQUES SUR LES DIAGNOSTICS

**MINISTERE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET DE
L'INNOVATION DU SERVICE PUBLIC**

Abidjan, mars 2020

PLAN DE PRESENTATION

1- BILAN

2- ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

I. BILAN

I-1- GÉNÉRALITÉS SUR LE SECTEUR

✓ **Vision et/ou engagements du Gouvernement**

Bâtir une Administration publique, moderne, efficace, transparente et performante centrée citoyen.

✓ **Identification des sous-secteurs composant le secteur**

Pour remplir sa mission, les actions du Ministère sont organisées autour de deux piliers :

- Modernisation de l'Administration ;
- Innovation du service public .

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ Résultats

❑ **Résultat 1 : Des procédures administratives simplifiées et dématérialisées**

Pour une administration zéro papier permettant aux citoyens d'effectuer les procédures administratives en ligne, le projet e-démarche administratives (E-DA) est mis en œuvre.

- Portail des services publics mis en ligne en septembre 2017 avec 36 services publics provenant des ministères de l'Education Nationale, de l'Agriculture et de la Santé.

A ce jour, 66 procédures administratives sur 300 recensées ont été dématérialisées. Ces procédures dématérialisées relèvent, outre les secteurs cités, de la Justice, des Eaux et Forêts et du Tourisme.

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ Résultats

❑ **Résultat 2 : Un Observatoire du Service Public redynamisé**

Créé en 2017 pour rapprocher l'Administration publique de l'utilisateur, l'Observatoire du Service Public (OSEP) a été redynamisé en février 2019 avec la mise en service du portail du citoyen, « Miliê »(www.milie.ci).

Pour l'appropriation de cet outil par les citoyens, quarante-huit (48) équipes-projets ont été mises en place dans les Ministères et les Institutions de l'Etat et des campagnes de sensibilisation de proximité ont été menées.

Grâce à ce portail, l'OSEP reçoit et traite en moyenne 200 requêtes par mois depuis son lancement.

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ Résultats

Résultat 3 : Des postes de travail profilés et codifiés

Dans le but de mettre en adéquation les postes de travail et les besoins de l'Administration en ressources humaines, le projet de « Profilage et Codification des postes de travail » est mis en œuvre.

Huit (08) ministères sont ciblés par ce projet qui a démarré en 2018 par le MMAISP. Au total deux cent six (206) postes de travail ont été profilés et codifiés. Le rapport final de cette phase est disponible.

08 Ministères : MMAISP, FP, Sécurité, Education, Transport, Justice, Construction et Santé.

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ Résultats

Résultat 4 : Un Système de Management de la Qualité (SMQ) mis en oeuvre

Dans le cadre du projet dénommé « Système de Management de la Qualité (SMQ) » les agents de l'OSEP ont été sensibilisés à la démarche qualité.

Résultat 5 : Un diagnostic du secteur de la modernisation de l'Administration réalisé.

L'élaboration du cadre stratégique de modernisation de l'Administration a été initié en 2019 et a permis de réaliser le diagnostic stratégique du secteur. Ce diagnostic est en attente de validation par les acteurs de la modernisation de l'Administration.

Résultat 6 : Une politique nationale d'informatisation de l'Administration élaborée

Pour doter l'Administration publique d'un document d'orientation en matière d'informatisation, un document de politique nationale est élaboré et en attente de validation

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ Facteurs favorables

- Interaction permanente entre les usagers-clients et le service public grâce au portail du citoyen « **MILIÉ** ».
- Participation du Ministère à plusieurs émissions radio et télévisées à l'effet d'informer la population sur les actions de modernisation et d'innovation du service public.
- Renforcement des capacités au profit des agents du MMAISP dans le cadre de la conduite de changement.
- Formations de haut niveau (MDE, HEC) des cadres du MMAISP, ce qui améliore les compétences en matière de Management.

I. BILAN

I-2- REALISATIONS

✓ **Contraintes, difficultés et goulots d'étranglement**

- Duplicité des structures en charge de la modernisation de l'Administration et de l'innovation du service public ;
- Manque de financements pour la coordination des projets de modernisation et d'innovation;
- Non fonctionnement de la Commission Nationale de Modernisation de l'Administration (CNMA);
- Données statistiques sur les projets et programmes de modernisation et d'innovation non centralisées ;
- Insuffisance de matériels et d'équipements informatiques.

I. BILAN

I-3- PRINCIPALES LEÇONS APPRISSES

- Les usagers du service public disposent désormais, à travers le portail du citoyen « Miliê », d'un outil leur permettant d'exprimer leurs préoccupations vis-à-vis du service public.
- Grâce à la dématérialisation des procédures administratives, l'accès des usagers aux services publics est amélioré en termes de réduction de temps et de coûts.

II. ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

II-1- PROBLÈME CENTRAL

Faible niveau de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'offre et de la qualité du service public.

II-2- MANIFESTATIONS (Générales, genre et équité)

Nombre élevé de plaintes des usagers du Service public enregistrées par l'OSEP (66% de réclamations et demandes d'information sur l'année 2019).

II. ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

II-3- CAUSES PRINCIPALES

- Multiplicité et complexité des procédures administratives ;
- Difficultés d'accès au service public (géographique / économique / informationnelle) ;
- Faible utilisation des innovations disponibles dans l'offre de service public ;
- Insuffisance / Faible application des normes de qualité dans la délivrance du service public ;
- Cloisonnement des bases de données de l'Administration publique ;

II. ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

II-4- RISQUES / MENACES

- Instabilité institutionnelle ;
- Insuffisance des ressources financières ;
- Faible synergie d'actions gouvernementales ;
- Résistances au changement ;
- Faible capacité de l'Administration à retenir les compétences de haut niveau ;
- Crise humanitaire.

II. ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

II-5- OPPORTUNITES

- Engagement du Gouvernement à moderniser l'Administration publique ;
- Stabilité politique ;
- Existence de structures techniques d'appui à la modernisation de l'Administration ;
- Soutien des Partenaires Techniques et Financiers (PTF);
- Utilisation des TIC par la population (téléphonie mobile et paiement électronique) ;
- Disponibilité des infrastructures des TIC;
- Existence d'accords de coopération en matière de modernisation et d'innovation.

II. ANALYSE SOUS-SECTORIELLE

II-6- DEFIS MAJEURS

- Offrir aux citoyens les mêmes opportunités d'accès aux services publics, où qu'ils résident ;
- Accélérer la transition numérique et doter l'Administration Publique de moyens innovants et de ressources humaines de qualité pour accélérer la transformation de l'économie;
- Promouvoir la culture de la transparence et de la redevabilité à tous les niveaux de l'Administration publique pour l'avènement de « l'Ivoirien Nouveau ».